



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316479

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030006-64.2023.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante LEONDENIS DUARTE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1030006-64.2023.8.26.0196

APELANTE: LEÔN DENIS DUARTE

APELADA: BANCO SANTANDER BRASIL S.A

ORIGEM: FORO DE FRANCA - 5ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). MILENA DE BARROS FERREIRA

VOTO Nº 2166

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. FRAUDES CONSISTENTES EM TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. TRANSAÇÕES QUE FOGEM AO PERFIL DE CONSUMO, POIS REALIZADAS EM DIAS SEGUIDOS, COM VALORES QUE DIVERGEM DO PADRÃO USUAL DE CONSUMO DA PARTE AUTORA. CONTRATO SEM AUTENTICAÇÃO ELETRÔNICA, TAMPOUCO BIOMETRIA FACIAL, TRILHA DE ACEITES, E GEOLOCALIZAÇÃO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Leôndenis Duarte contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais, em desfavor do Banco Santander Brasil S.A. O autor alegou ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento, resultando em empréstimos e transferências fraudulentas.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por falhas de segurança que permitiram a realização de operações financeiras fraudulentas, e a inexigibilidade dos contratos de empréstimo decorrentes dessas operações.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de cerceamento de defesa não prospera, pois o magistrado é o destinatário da prova e pode indeferir provas desnecessárias ou protelatórias.

4. A responsabilidade objetiva do banco é evidenciada pela falha de segurança que permitiu operações financeiras suspeitas, em desacordo com o perfil de consumo do autor, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido. Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 00330722320000165710, com

a devida restituição dos valores cobrados na forma simples e condenação do Banco réu à devolução da quantia de R\$ 5.000,00, além de indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00.

Tese de julgamento:

Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes em operações bancárias.

A disponibilização de valores em conta bancária sem solicitação configura-se como amostra grátis.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Lei 14.905/24.

Código de Defesa do Consumidor, art. 39.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27.03.2024.

TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30.04.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **LEÔN DENIS DUARTE**, contra a r. sentença de fls. 236/244, cujo relatório se adota, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais, ajuizada em desfavor de **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**, que julgou os pedidos improcedentes e condenou o autor ao pagamento das custas e verba honorária de 10% do valor atualizado da causa.

Sustenta o apelante, em síntese, cerceamento de defesa, pois era necessária prova testemunhal; que houve falha no serviço bancário; que houve fraude e vazamento de informações; que os valores do golpe divergem do perfil de gastos; que houve dano moral, dado que seus direitos da personalidade foram violados.

Contrarrazões (fls. 263/268).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

A preliminar de cerceamento de defesa, amparada na ausência de prova oral, não prospera.

Ademais, o magistrado é o destinatário das provas. Assim, uma vez que está na direção do processo, é dotado de competência discricionária para deliberar sobre a necessidade ou não da produção das provas requeridas pelas partes.

A prova requerida pode e deve ser indeferida quando dispensável ou protelatória. No caso, a prova documental existente já era suficiente para o convencimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c pedido de indenização por danos materiais, ajuizada em razão do golpe da falsa central de atendimento.

A inicial narra que no dia 29/05/2023, o autor foi abordado via telefone, número +55 (11) 93081-8234, por um indivíduo que se apresentou como Jonatan Ferreira, dizendo ser da empresa Prime Consultoria de Investimentos, funcionário do Banco Santander. O mesmo disse que seria intermediador de uma proposta de negociação para redução de taxas de empréstimos consignados anteriormente contratados junto aos bancos Itaú, Bradesco e Santander.

Informa que o suposto consultor tinha seus dados pessoais como RG, CPF, número da conta corrente junto ao réu, dados do INSS e dos empréstimos do autor.

O autor foi ludibriado a realizar novos empréstimos com a finalidade de reduzir taxas, seguindo o procedimento indicado. Por orientação dos supostos funcionários, realizou "simulação de empréstimos". Ao consultar seu extrato bancário, verificou ter sido creditado em sua conta o valor de R\$ 100.000,00. Os funcionários disseram se tratar do procedimento do Banco, pois o valor seria estornado no término da operação, pelo próprio autor. Nesse sentido, foram realizadas 4 (quatro) transferências de R\$ 25.000,00 para, supostamente, contas do próprio banco.

Além disso, afirma que foram realizados mais 2 (dois) empréstimos consignados: de R\$ 7.015,51, que foi, posteriormente, transferido aos estelionatários a título de "estorno ao banco" no valor de R\$ 7.000,00; e empréstimo de R\$ 8.003,00, cujo valor integral teria sido enviado ao golpista. Ainda, foram transferidos mais R\$ 5.000,00 de sua conta aos criminosos.

O autor trouxe o boletim de ocorrência, reclamação administrativa, extratos da conta bancária, contrato de crédito pessoal nº 00330722320000165710, no valor creditado em conta de R\$ 100.000,00, e comprovante de transferência de R\$ 5.000,00 para terceiro desconhecido. Deixou de apresentar os contratos de empréstimos consignados nos valores de R\$ 7.015,51 e R\$ 8.003,00 e comprovar os descontos desses valores em seu benefício previdenciário (fls. 34/42).

O banco apresentou o contrato de empréstimo, extrato da conta corrente do autor (fls. 66/74).

Verifica-se que os documentos de fls. 75/121 se referem a pessoa estranha à lide, sem qualquer relação com o autor da demanda.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Cuida-se do golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

É certo, ainda, que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O réu apresentou o suposto contrato que fundamenta o empréstimo: contrato nº 00330722320000165710, valor total do empréstimo com encargos de R\$ 284.466,24, a ser pago em 72 parcelas de R\$ 3.950,92, com o vencimento da primeira em 6/8/2023, cujo canal de contratação foi "internet privado", em 27/6/2023, e o valor creditado em conta foi de R\$ 100.000,00 (fls. 66/71).

O réu é instituição que possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade da contratação. Em que pese

seja permitido o contrato por meios digitais, o fornecedor de serviços deve provar que a contratação foi bilateral.

Isto porque tornou-se uma prática comum a deflagração de golpes por meliantes que, valendo-se de dados pessoais de terceiros, logram sucesso em entabular contratos de toda a espécie, fazendo de vítimas não só a pessoa física, mas também as instituições financeiras que foram ludibriadas por ocasião da captação documental.

Nesse sentido, o contrato eletrônico pode ser autenticado por meio de selfies acompanhadas de documentos pessoais do contratante, além de conter também outros elementos capazes corroborar a autenticidade da transação.

Observa-se que o "comprovante de contratação de crédito pessoal eletrônico com proteção" não traz assinatura física ou eletrônica do consumidor, ausentes dados do IP do aparelho utilizado na contratação, a biometria facial do autor, coordenadas de geolocalização e tampouco trilha de aceites 9fls. 66/71)

Como consequência, o contrato juntado não é capaz de demonstrar a legitimidade da contratação em razão das inconsistências verificadas, dado que o documento pode ter sido emitido de forma unilateral pelo suposto credor.

Ademais, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo do autor antes de autorizar as operações financeiras impugnadas.

Afinal, foram operações realizadas em dias seguidos, cujos valores divergem do padrão de consumo da parte autora, e altamente suspeitas. O autor percebe benefício previdenciário de aproximadamente R\$ 4.800,00 (fls. 72) e apresenta gastos compatíveis; mas o banco concedeu empréstimo de R\$ 100.000,00, em 27/6/2023, e permitiu 4 (quatro) transações de R\$ 25.000,00 em dias seguidos: 27/6/2023, 28/6/2023, 29/6/2023 e 30/6/2023.

Ainda, o réu parece ter percebido a divergência dessas transferências tanto que chegou a cancelar 2 (duas) dessas tentativas de transferência, todavia, permitiu que fossem concluídas posteriormente, como se verifica nas fls. 72:

"29/06 TED DEVOLVIDA AG/CONTA INVALIDA R\$ 25.000,00". Outrossim, houve outra transferência de R\$ 5.000,00, em 11/7/2023, para o estelionatário, a título de "complemento à garantia exigida pelo banco", conforme comprovado no extrato bancário juntado pelo réu (fls. 72/74).

Com relação aos dois empréstimos consignados impugnados, de R\$ 7.015,51 e R\$ 8.003,00, inexistente prova dos descontos efetivados pelo banco. A prova dos débitos realizados pela instituição cabia ao autor, e poderia ser facilmente realizada pela juntada do histórico de empréstimos consignados do INSS, o que não foi feito. Além disso, a exordial deixa de fazer pedido relacionado a esses empréstimos.

Assim, com relação às operações comprovadas, havendo evidências de ocorrência de fraude diante do vazamento de dados, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de autorizar as transações e permitir os débitos. Referidas quantias destoavam do padrão normal de gastos, se comparado com o padrão de consumo indicado no extrato de conta corrente. Esse contexto fático com operações bancárias incomuns deveria ter alertado os sistemas de segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse sentido, confira-se o disposto na Súmula 479, do Colendo STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Embora a ré alegue que não concorreu para o evento danoso, tendo em vista que a fraude foi perpetrada por terceiro e assevere a culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado, ao contrário, vícios e defeitos no sistema de segurança da instituição financeira, tendo em vista que não efetuou o devido bloqueio de transações bancárias suspeitas.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Nesse mesmo sentido, quanto à responsabilidade objetiva das instituições, veja-se julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não

*comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação (...) da Súmula 479 do E. STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude.** 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)*

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C TUTELA DE URGÊNCIA E PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Golpe da Central de Atendimento. 2. **Transações realizadas que não se adequam ao perfil da consumidora. (...) R. sentença mantida. Recurso desprovido”** (TJSP; Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)*

A restituição de valores debitados em conta corrente deverá ocorrer de forma simples, posto que inexistente pedido de devolução em dobro.

Outrossim, para que fique configurado o dano moral indenizável, é necessário que a parte suporte transtornos e situação que alcance monta suficiente para violação a qualquer de seus direitos da personalidade.

No caso, não há se falar em mero aborrecimento. Nota-se que houve empréstimo de R\$ 100.000,00, seguido 4 (quatro) transferências de R\$ 25.000,00 na conta do autor, a indicar falha grave de segurança. A evidente fraude e

falta de cuidados da instituição financeira, importou incidente por demais desagradável que justifica a caracterização do dano moral, inclusive com caráter pedagógico para evitar condutas semelhantes.

Centrado nos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, e não representando enriquecimento sem causa, considerando elevado o montante pleiteado pela parte autora, e atento às circunstâncias específicas do caso concreto, arbitro a indenização por danos morais na quantia de R\$ 3.000,00.

A correção monetária da condenação por danos morais deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA (amplo) e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Importante lembrar, ainda, o teor do enunciado da Súmula 326, do C. Superior Tribunal de Justiça: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”*.

Por fim, a parte autora foi vítima do golpe e transferiu o numerário creditado em conta para golpistas, não tendo, pois, que restituir o importe de R\$ 100.000,00, ficando afastada qualquer compensação.

Como o a instituição financeira liberou o crédito indevidamente, com fundamento em contrato nulo (contrato nº 00330722320000165710, valor total do empréstimo com encargos R\$ 284.466,24, a ser pago em 72 parcelas de R\$ 3.950,92, com o vencimento da primeira em 6/8/2023, cujo canal de contratação foi "internet privado", de 27/6/2023, e valor creditado em conta de R\$ 100.000,00, de fls. 40/42), deve suportar o prejuízo.

Assim o crédito depositado pelo Banco na conta da autora considera-se amostra grátis nos termos do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor:

"É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços,

dentre outras práticas abusivas:

II - Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento."

Nesse sentido, julgados:

AÇÃO DECLARATÓRIA, CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO. EMPRÉSTIMO INEXISTENTE. DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. Banco requerido não comprovou a legitimidade do contrato impugnado. Pedido declaratório procedente. 2. Em contrato de empréstimo não assinado pelo consumidor e nem por ele solicitado, a disponibilização de valores em conta bancária configura-se como amostra grátis. 3. Elementos e circunstâncias apresentados nos autos que transbordam o mero dissabor ou os transtornos hodiernos. Danos morais configurados. Recurso do autor parcialmente provido. Recurso do banco não provido.(TJSP; Apelação Cível 1004342-61.2021.8.26.0047; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 15/02/2022)

AÇÃO DECLARATÓRIA, CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO. EMPRÉSTIMO INEXISTENTE. DANOS MORAIS. 1. AMOSTRA GRATIS. Em contrato de empréstimo não assinado pelo consumidor e nem por ele solicitado, a disponibilização de valores em conta bancária configura-se como amostra grátis. 2. INDENIZAÇÃO. VALOR ARBITRADO. A indenização deve ser majorada para R\$ 8.000,00, correspondente aos danos suportados pelo requerente. Princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Recurso parcialmente provido.(TJSP; Apelação Cível 1061560-22.2020.8.26.0002; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 05/11/2021; Data de
Registro: 05/11/2021)

Dessarte, fica provido o recurso para tornar definitiva a tutela de urgência deferida (fls. 43/44) e julgar procedentes os pedidos e declarar a inexigibilidade do contrato nº 00330722320000165710, datado de 27/6/2023; determinar que o banco efetue a restituição dos valores cobrados do autor relativos ao empréstimo declarado inexigível (contrato nº 00330722320000165710), a ser liquidado em fase de cumprimento do julgado; condenar o réu a restituir o valor da transferência de R\$ 5.000,00, realizada em 11/7/2023; condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00.

Com relação aos mencionados empréstimos consignados de R\$ 7.015,51 e R\$ 8.003,00, verifica-se que a exordial não faz qualquer pedido.

Inverto o ônus da sucumbência para condenar o réu ao pagamento das custas e despesas processuais e verba honorária no importe de 10% do valor atualizado da causa.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO do autor, nos termos da fundamentação lançada.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR